香港申诉专员公署

Office of The Ombudsman, Hong Kong



主动调查报告
Direct Investigation Report

房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修
Maintenance and Repair of Play and Fitness Equipment in Public Rental Housing Estates Managed by Housing Department

报告完成日期：2020年 10月 27日

Completion Date: 27 October 2020

报告公布日期：2020年 10月 29日

Announcement Date: 29 October 2020

目录

报告摘要

章节		段落
1	引言	
	背景	1.1 - 1.3
	调查范围	1.4
	调查过程	1.5 - 1.6
2	公共屋邨游乐及健体设施的设计、保养维修及更新	
	房委会／房屋署的相关权责	2.1 - 2.2
	公共屋邨游乐场设施的设计	2.3 - 2.7
	公共屋邨游乐场设施的定期保养巡查	2.8 - 2.9
	公共屋邨游乐场设施的维修程序	2.10
	委聘游乐场设施承办商	2.11 - 2.14
	监管设施承办商	2.15 - 2.18
	公共屋邨游乐场设施的更新	2.19 - 2.20
3	公共屋邨游乐场设施的维修工作之现况	
	维修游乐场设施整体所需的时间	3.1 - 3.4
	发出设施检查通知所需的时间	3.5 - 3.6
	发出维修通知单予承办商所需的时间	3.7 - 3.10
	承办商为设施进行检查和维修工程所需的时间	3.11 - 3.16
4	个案审研	4.1
	本署实地视察的个案	4.2 - 4.15
	维修过程耗时较长的个案	4.16 - 4.24
	对承办商表现欠佳的个案之跟进	4.25 - 4.35
5	本署的评论及建议	5.1 - 5.3
	（一）为个别维修程序设定合理的时限	5.4 - 5.7
	（二）加强对整体维修过程的监察	5.8 - 5.10
	（三）加强前线人员对设施损坏状况及所须临时措施的培训	5.11 - 5.14
	（四）加强对承办商的监管	5.15 - 5.20
	（五）积极改善游乐及健体设施的设计	5.21 - 5.24
	建议	5.25

鸣谢 ***5.26***

房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修
主动调查报告摘要

引言

香港公共屋邨居民众多，香港房屋委员会(「房委会」)在设计公共屋邨时会为居民预留休憩和康乐空间。除了儿童游乐场，公共屋邨亦设有健体设施。截至 2020 年 6 月，房委会辖下的公共屋邨合共设有超过 5,000 个游乐及健体设施。

2. 近年有报道指，公共屋邨内的游乐及健体设施日久失修的情况普遍，亦有设施损坏多时仍未获修理，长期无法使用。另外，有市民认为，这类设施的设计过时及千篇一律，未能满足现今市民的户外游乐和健体需要。

本署调查所得

3. 本署是项主动调查发现，房委会／房屋署于公共屋邨游乐及健体设施的设计和在保养维修工作上，有以下须改善之处。

（一） 为个别维修程序设定合理的时限

4. 房屋署为游乐及健体设施的维修工作订立了基本跟进程序，并为部分程序设定时限，惟没有为屋邨管理人员汇报设施损坏，以及工程人员发出设施检查单这两项程序设定时限。

5. 本署调查发现，在 2017 至 2019 年期间的个别个案中，房屋署人员在发现设施损坏后超过 30 天才发出设施检查单要求承办商安排检查。本署认为，房屋署应就屋邨管理人员报告设施损坏，以及工程人员接到设施损坏报告后的视察及发出设施检查单设定合适的时限，避免游乐场设施的维修进度被屋邨的其他维修事项延后。

6. 此外，在涉及已拆售物业屋邨的个案中，房屋署人员在收到承办商的检查报告和维修建议后，很多时有需要征询居民和其他持份者意见。本署的调查发现，这咨询和商讨过程往往需时数个

月，导致游乐场设施损坏超过半年仍无法完成维修，情况并不理想。本署欣悉，在本署展开调查后，房屋署计划与已拆售物业屋邨最大的业主（即领展房地产投资信托基金）商讨，为维修决定的咨询程序设定时限，让屋邨前线人员有一致的准则作参考。

（二） 加强对整体维修过程的监察

7. 房屋署以电脑系统记录并管理与承办商处理设施维修工程的资料，但对于屋邨管理人员何时发现有游乐设施损坏、是否已通知工程人员进行检查及工程人员何时进行检查，却只是以人手记录在屋邨的巡查记录中，没有作系统性记录。对于工程人员在收到承办商的检查报告后有否于 30 天的时限内发出维修工程单，房屋署亦没有订立实质监察措施。在这情况下，该署管理层难以掌握个别屋邨以至部门整体跟进公共屋邨游乐及健体设施事项的效率。

8. 本署认为，房屋署有需要改善机制，更主动及全面地去监察公共屋邨游乐场设施的整体维修过程，以确保各个维修个案获得适时跟进；检查所得的数据并有助部门日后检讨相关程序及制定优化措施，以进一步提升服务质素。长远而言，房屋署应考虑将前线人员所负责的程序之执行资料记录在电脑系统中，一方面可利用电脑系统准确并便捷地提醒前线人员适时采取跟进行动，另一方面亦方便部门进行监察，可更清楚掌握整体设施维修保养工作的所需时间。

（三） 加强前线人员对设施损坏状况及所须临时措施的培训

9. 本署在审研个案时发现，个别房屋署前线人员没有适时报告及跟进游乐场橡胶地垫老化和损坏的问题。倘若前线人员未能准确辨识设施的损耗情况和所涉的安全隐患，将直接影响维修保养工作的成效，也对居民构成不便，甚至安全风险。

10. 此外，房屋署要求屋邨前线人员在发现游乐场设施损坏时，按需要围封有关设施；至于负责维修的承办商，则要尽快围封或拆除设施的危险部分以确保其他部分能供安全使用。然而，有个案反映，部分房屋署职员对须尽快采取适当的临时措施的意识不足，没有留意承办商置设的临时措施是否足够，以及没有在现场提供足够的资讯，让公众知悉相关的设施维修安排。

11.　　事实上，除了地垫间罅隙的阔度可以量度外，地垫及其他设施损耗的情况是否属严重，须否即时维修甚至更换，主要靠前线人员作出判断。因此，房屋署必须加强前线人员的培训并提供清晰而具体的指引，巩固他们的安全意识，促使他们适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进及向居民提供有关维修工程的资讯及／或设施暂停使用告示。

（四）　加强对承办商的监管

12.　　在现行政策下，为房委会辖下公共屋邨提供游乐或健体设施保养维修服务的承办商，必须为相关设施在香港的独家代理商。由于承办商数量不多，可以预期承办商之间的竞争有限。因此，房委会及房屋署更应积极加强对承办商的监管，促使承办商提升效率并妥善地提供服务。

<u>主动监察工程维修单的进度</u>

13.　　对于出现延误的维修工程，房屋署现时主要是在工程完成后与承办商跟进延误的原因，然后为承办商的表现评分，也会因应延误问题的严重性考虑发警告信及将承办商从从认可承办商名册中除名或暂时除名。本署认为，房屋署应在发出维修工程单后，更主动监察工程的开展和进度，包括定期举行由合约经理主持的工程进度监察会议及要求承办商主动汇报工程进度。如发现工程有延误的迹象，可即时提示承办商加紧跟进，以减低出现工程延误的可能性和程度。

<u>严正跟进延误的个案</u>

14.　　本署认为房委会／房屋署应检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快要求承办商跟进改善；亦应研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚，包括可否将承办商的评分提供予其他政府部门，让其他部门日后就工程计划评审承办商的标书时作参考。

<u>由中央复核承办商表现的评分</u>

15.　　对于出现延误的维修工程，虽然房屋署表示会考虑承办商是否有合理解释后进行评分，以作日后参考，但本署在审研个案时

发现，个别工程人员的给承办商的评分有不符合房屋署的「维修保养工程技术指引」之处。房屋署回应表示正计划就有关评分引入中央覆检机制，以确保前线人员按相关指引评分，如实反映承办商的表现。本署认同有此需要，并认为房屋署应提供更具体的指引，包括列出评分时应考虑的事项，以及尽可能提供例子让负责评分的人员有所参考。

（五） 积极改善游乐及健体设施的设计

16.　本署认为，房屋署应寻求改善公共屋邨游乐场设施的设计，以配合市民的需求。本署期望房委会更积极研究如何引入更多承办商，增加采购设施的选择以及承办商之间的竞争，此举相信亦有助提升承办商在维修工作方面的表现。

17.　此外，房屋署或须设计一份针对公共屋邨游乐及健体设施的问卷，调查对象涵盖邨内不同年龄组别的居民，以深入了解居民对该类设施的意见，继而制订更贴近使用者需要的设计／选购方案。

18.　另一方面，虽然公共屋邨游乐场的服务对象主要为邨内居民，但房屋署仍可就设计或设施更新方面，加强社区参与，集思广益。本署留意到房屋署以往亦曾让不同机构及团体等参与公共屋邨艺术品的创作。本署鼓励房屋署继续这方面的工作，参考相关经验，考虑开设更多途径让公众参与公共屋邨游乐场的设计。

建议

19.　基于以上所述，申诉专员向房委会及房屋署提出以下建议：

(1)　为屋邨管理人员向工程人员汇报设施损毁，以及屋邨工程人员接报后进行视察及向设施维修承办商发出设施检查单设定合理时限；

(2)　为就维修邨内游乐或健体设施的决定咨询已拆售物业屋邨的其他业主的程序设定合理时限；

(3) 设立有效机制和具体措施，加强监察公共屋邨游乐场设施的整体维修过程；

(4) 考虑将发现设施损坏的日期和其他由房屋署前线人员负责的程序的完成日期及结果记录在电脑系统中；

(5) 加强屋邨前线人员有关检视游乐及健体设施的工作之培训，并提供清晰指引，促使前线人员适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进维修，并且适当地向居民提供有关维修工程的资讯及／或设施暂停使用告示；

(6) 更主动监察游乐及健体设施维修工程的进度，并制定指引指示屋邨前线人员执行相关工作；

(7) 检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快向承办商跟进并要求改善；并与房委会辖下的承办商检小组委员会及游乐／健体设施审查委员会商讨，研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚；

(8) 为前线工程人员对承办商表现的评分引入中央覆检机制，并为评分准则向工程人员提供更具体的指引；

(9) 研究如何引入更多承办商，增加采购设施的选择；

(10) 考虑引入不同方法，就设计和选购公共屋邨游乐及健体设施方面增加公众参与，藉以提升公共屋邨的游乐空间之质素。

申诉专员公署
2020 年 10 月

Executive Summary
Direct Investigation Report

Maintenance and Repair of Play and Fitness Equipment in Public Rental Housing Estates Managed by Housing Department

Introduction

Public rental housing ("PRH") estates in Hong Kong accommodate a large number of residents. In planning these estates, the Hong Kong Housing Authority ("HKHA") reserves leisure and recreational space for residents, with children's playgrounds and fitness equipment provided. There were over 5,000 pieces of play and fitness equipment in PRH estates under HKHA as at June 2020.

2. In recent years, there have been reports about many play and fitness equipment in PRH estates being in a state of disrepair or delays in repairing these facilities, rendering them unavailable for a prolonged period. Moreover, some people find the design of these facilities to be outdated and uninspired, falling short of meeting the leisure and fitness needs of the public.

Our Findings

3. This direct investigation has revealed the following areas for improvement on the part of HKHA/the Housing Department ("HD") regarding the design and maintenance and repair of play and fitness equipment in PRH estates.

(I) Setting Reasonable Time Frames for Different Procedures for Repairs

4. HD has established basic procedures for following up on repairs of play and fitness equipment in PRH estates, and time frames for some of the procedures. Nevertheless, no time frames are set for two procedures, namely estate management staff to report damage of facilities and works staff to issue inspection orders.

5. According to our findings, between 2017 and 2019, there were cases where HD staff issued an inspection order to the contractor concerned for arranging inspection more than 30 days after finding out the damage of facilities. In our view, HD should

set appropriate time frames for estate management staff to report damage of facilities and for works staff to conduct inspection after receiving such reports and issue inspection orders, so that the progress of repairs of playground facilities will not be hindered by other repairs in PRH estates.

6. Where the PRH estate concerned comprised divested properties, HD often needs to consult residents and other stakeholders after receiving the inspection report and repairs suggestion from the contractor. Our investigation has found that the consultation and discussion involved usually take several months. This resulted in the repairs for the damaged playground facilities being left pending for more than six months, which is unsatisfactory. We are pleased to note that after the commencement of our investigation, HD planned to discuss with Link Real Estate Investment Trust, the biggest owner of divested properties in PRH estates, to set time frames for consultation procedures regarding decision on repair so that frontline staff of the estates can have a set of uniform criteria for reference.

(II) Stepping Up Monitoring of Whole Repair Process

7. While HD's Enterprise Resource Planning System ("ERP System") records and manages information relating to the repair works undertaken by the contractors, there are no systematic records but only handwritten entries in the PRH estates' routine inspection records as to when estate management staff found out the damage of play equipment, whether works staff had been requested to conduct inspection and when they conducted the inspection. Nor has HD introduced any measures for monitoring whether works staff issue repair orders within 30 days after receiving inspection reports from the contractors. Under such circumstances, HD is unable to know the efficiency of follow-up actions by individual estates or by the Department as a whole.

8. We consider it necessary for HD to enhance the mechanism by taking a more proactive and comprehensive approach in monitoring the whole repair process regarding playground facilities in PRH estates to ensure timely follow-up action for each case. Data collected will be useful for future review on the relevant procedures and devising enhancement measures to further improve the quality of service. In the long run, HD should consider recording in the ERP System information about the procedures handled by HD's frontline staff. On the one hand, the ERP System can accurately and conveniently remind frontline staff to take timely follow-up action. On the other hand, it enables HD to monitor the situation and grasp a clearer picture of the time required for the maintenance and repairs of facilities in general.

(III) Strengthening Training of Frontline Staff Regarding Condition of Damaged Facilities And Necessary Temporary Measures

9. We have found in some cases that individual frontline staff had failed to report and follow up on the aging and damage of rubber tiles in a timely manner. If frontline staff fail to identify accurately the condition of damaged facilities and potential safety risks, it will undermine the effectiveness of maintenance and repair of facilities, thereby causing inconvenience and even safety risks to residents.

10. Moreover, HD requires estate frontline staff to fence off damaged playground facilities where necessary, and instructs the contractors to fence off or remove promptly the dangerous parts to ensure that the rest of the facilities is safe for use. Nevertheless, in some cases, the HD staff concerned did not have the awareness to implement temporary measures as soon as practicable. Nor had they paid attention to the adequacy of temporary measures implemented by the contractors. Frontline staff of the estates concerned also failed to provide adequate information at the site to notify members of the public of the repair arrangement.

11. Apart from the gaps of loosened tiles, which are measurable, whether the wear and tear of tiles and other facilities is serious and whether they should be repaired immediately or replaced are mainly determined by the judgement of frontline staff. Hence, HD must strengthen the training of frontline staff and provide clear and specific guidelines to foster their awareness about safety so that they will properly record and report the wear and tear of facilities, engage contractors to follow up on repairs in a timely manner and provide residents with information about the repair works concerned and/or post a notice to announce the suspension of facilities.

(IV) More Stringent Supervision over Contractors

12. Under the prevailing policy, contractors undertaking the maintenance and repairs of play/fitness equipment in PRH estates under HKHA must be the sole agent of the relevant manufacturers in Hong Kong. As there are only a few contractors, it can be expected that competition is limited. HKHA and HD should therefore take positive steps and exercise more stringent supervision over the contractors to urge them to enhance their efficiency and provide services properly.

Monitor proactively progress of repair orders

13. Currently, HD mainly looks into the reason for delays upon the contractors' completion of the repair works and then rate their performance. Depending on the seriousness of the delays, HD will consider issuing warning letters and removing or suspending the contractors concerned from the Play/Fitness Equipment Agents Reference List. We opine that HD should proactively monitor the commencement and progress of works after issuing a repair order. That will include regular meetings hosted by the contract manager to monitor works progress and requiring the contractors to report the works progress on their own initiative. In case any sign of delay is detected, HD can immediately remind the contractor to follow it up closely so that the possibility and extent of delay could be minimised.

Take serious follow-up action against delays

14. In our opinion, HKHA/HD should review the existing system for monitoring contractors and promptly demand follow-up action and improvement by the contractors when problems are found. HKHA/HD should also introduce tougher measures to monitor and manage contractors with poor performance and increase the penalty, which include exploring the feasibility of providing other Government departments with the performance rating of those contractors as reference so that other departments can take the information into account when examining the tenders for other works submitted by the contractors concerned.

Centralised review on performance rating of contractors

15. HD indicated that it would consider whether the contractors could provide reasonable explanation for delays in repair works when assessing their performance and giving ratings for future reference. However, in our case studies, we found that some works staff deviated from HD's technical guide for maintenance and repairs ("Technical Guide") when rating contractors' performance. HD responded that it was planning to introduce a centralised review mechanism to ensure frontline staff's compliance with the Technical Guide in assessing contractors' performance in repair works so that the performance rating could truly reflect the contractors' performance. We consider such a mechanism necessary, and that HD should also provide works staff who are responsible for giving performance rating with more specific guidelines on performance rating, including listing the factors to be considered and trying to provide examples for reference.

(V) Proactively Improve Design of Play and Fitness Equipment

16. In our view, HD should explore designs that can improve playground facilities in PRH estates in future so as to accommodate the needs of the public. Besides, we hope that HKHA could be more proactive in exploring ways to bring in more contractors to provide more choices in procuring facilities and increase competition among contractors, thereby improving their performance in carrying out repair works.

17. Moreover, HD might need to prepare a survey for soliciting views on the play and fitness equipment in PRH estates particularly, covering residents of different age groups so as to better understand the residents' comments on those facilities and enable HD to draw up design/procurement proposals that most suit users' needs.

18. Although playgrounds in PRH estates are mainly for residents of the estates, HD can still engage the community to gather opinions from different parties on the design or replacement of facilities. We notice that HD has previously included participation of different organisations in art creation in PRH estates. We encourage HD to continue with its effort in this aspect and make reference to these examples and consider launching more channels for public engagement in the design of playgrounds in PRH estates.

Recommendations

19. In view of the above, The Ombudsman has made the following recommendations to HKHA and HD:

(1) set reasonable time frames for estate management staff to report damage of facilities and for estate works staff to conduct inspections after receiving reports and issue inspection orders to the contractors;

(2) set reasonable time frames for the procedures on consulting other owners in PRH estates with divested properties on repairs of play/fitness equipment within the estates;

(3) establish an effective mechanism and specific measures for more stringent monitoring of the whole repairs process regarding playground facilities in PRH estates;

(4) consider recording in the ERP System the dates on which damage are found and other procedures taken care of by HD's frontline staff are completed and the outcomes thereof;

(5) strengthen the training of frontline staff regarding inspections of play and fitness equipment and provide clear guidelines so that frontline staff will properly record and report damage of play and fitness equipment, engage contractors to follow up on repairs in a timely manner and provide residents with information about the repair works concerned and/or suspension of facilities as appropriate;

(6) monitor more proactively the commencement and progress of works after issuing repair orders for play and fitness equipment, and draw up guidelines to set out relevant instructions for estate frontline staff;

(7) review the existing system for monitoring contractors and promptly demand follow-up action and improvement by the contractors when problems are found, and discuss with HKHA's Contractors Review Committee (Building-Maintenance) and Play/Fitness Equipment Review Board on stepping up measures to monitor and manage the contractors with poor performance and increasing the penalty;

(8) set up a centralised review mechanism for checking the rating of contractors' performance by frontline works staff, and provide more specific guidelines on assessment criteria;

(9) explore ways to bring in more contractors in order to provide more choices in procuring facilities; and

(10) consider introducing different methods to increase public participation in the design and procurement of play and fitness equipment in PRH estates so as to enhance the quality of leisure space.

Office of The Ombudsman
October 2020

1

引言

背景

1.1 香港公共屋邨的居住人口众多，香港房屋委员会（「房委会」）在设计屋邨时会预留适当空间作居民休憩和康乐之用。随着社会变迁，除了儿童游乐场，房委会亦在公共屋邨增设了健体设施，部分更是专为长者而设。截至 2020 年 6 月，房委会辖下的公共屋邨合共设有超过 5,000 个游乐场设施，当中包括儿童游乐设施及健体设施。

1.2 近年有报道指，公共屋邨内的游乐及健体设施日久失修的情况普遍；亦有设施损坏多时，维修进度缓慢，令邨内居民长期无法使用。另外，有不少市民认为，公共屋邨游乐及健体设施的设计过时及千篇一律，未能满足现今市民的户外游乐和健体需要。

1.3 申诉专员公署经初步查讯后，于 2020 年 5 月 21 日决定根据《申诉专员条例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)条展开主动调查，审研公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修。

调查范围

1.4 这项主动调查的审研对象为房委会及其执行机关房屋署。调查范围包括：

- 日常检查及维修保养公共屋邨游乐及健体设施的机制是否完备；

- 对公共屋邨游乐及健体设施承办商表现的监管是否足够；

- 拣选公共屋邨游乐及健体设施时，有否顾及居民需要；

- 有否可予改善之处。

调查过程

1.5 这项主动调查的工作主要包括以下几方面：

- 审研房屋署有关公共屋邨游乐及健体设施的维修及保养程序及机制;

- 了解房委会及房屋署监察维修及保养工程承办商表现的措施；

- 实地视察；

- 邀请公众人士提供意见。

1.6 2020 年 8 月 17 日，本署将调查报告的初稿送交房委会及房屋署评论。经考虑他们的意见后，本署于 2020 年 10 月 27 日完成这份报告，并将报告的原整版本上载于本署网页（www.ombudsman.hk）。

2

公共屋邨游乐及健体设施的设计、保养维修及更新

房委会／房屋署的相关权责

2.1 房屋署表示，房委会辖下的公共屋邨可分为非拆售物业屋邨和已拆售物业屋邨。截至 2020 年 6 月，该会辖下 189 个公共屋邨中，非拆售物业屋邨和已拆售屋业屋邨的数量约各占一半。在房委会全权拥有的非拆售物业屋邨内，游乐场设施的管理及维修保养工作均由房屋署负责。至于已拆售物业屋邨内的游乐及健体设施，其管理和维修保养的权责则取决于相关设施位处地段的业权谁属，详情见**表一**。

表一：已拆售物业的公共屋邨内游乐及健体设施的管理和维修权责

游乐／健体设施所在地段的业权	游乐／健体设施的管理及维修保养权责
(1) 全权由房委会拥有	全权由房屋署负责，并按房委会及房屋署既定的机制行事。
(2) 由房委会及其他单一业主（例如：领展房地产投资信托基金（「领展」））共同拥有	根据公契，房委会会以经理人的身分负责有关设施维修与保养。设施维修保养的工作由房屋署负责执行，基本工作流程与其他非拆售物业屋邨相同，费用则由房委会与相关业主按业权份数共同分担。
(3) 由其他业主（不包括房委会）全权拥有	由相关业主全权负责设施的管理和保养维修。

2.2 是次调查只涵盖位于非拆售物业屋邨及**表一**第(1)及(2)

项的地段上的游乐及健体设施。位于第(3)项所述地段上的设施并非由政府部门管理，故不在调查范围内。至于「租者置其屋计划」[1]下的屋邨，由于屋邨内公用地方和设施的管理及维修工作是由屋邨各自的业主立案法团管理并委聘物业管理公司执行，房委会只是作为屋邨的其中一位业主参与有关的维修决定，因此，该些屋邨内的游乐场设施亦不包括在是次调查之内。

公共屋邨游乐场设施的设计

2.3 房屋署表示，公共屋邨内的社区游乐场地(包括儿童游乐场)之设计原则，是根据《香港规划标准与准则》，让儿童、成人、长者及残疾人士共同享用休憩用地。房委会亦采用「社区游乐」的概念，将儿童游乐场与其他不同使用者的康乐设施融合在同一个社区游乐场地，缔造一个可供不同使用者一同享用、和谐共融的生活环境。

2.4 根据政府的资料[2]，房委会一向本着实而不华、符合国际安全标准的原则设计儿童游乐场，并选用耐用和易于维修保养的物料。房委会亦会就个别可行项目举办公众参与活动，收集持份者对拟建游乐设施的意见。

2.5 现时，公共屋邨的儿童游乐场大多采用组合式游乐设施及活动组件。部分屋邨有提供独立的千秋、攀爬架及滑梯，照顾较年长儿童的发展需要。此外，房屋署在 2019 年 3 月完成了一项计划，在长者住户比例较高的 102 个公共屋邨增设长者康乐设施。截至 2020 年 6 月，公共屋邨约有 1,900 套长者健体设施及器材。

2.6 在每个新建成的公共屋邨入伙后大约一年，房委会会聘请独立的市场调查服务商进行问卷调查，以搜集居民对屋邨一系列设计元素在完工后及使用后的意见，从而为将来的公营房屋设计提供参考。该些设计元素包括：单位内部的情况、大厦公用地方的设计和装置、屋邨户外地方的情况(包括邨内的游乐及健体设施)等。不过，房屋署提到，游乐场设施并不属于必问选项，市场

---

1 房委会在 1998 年年初推出租者置其屋计划，让公共房屋租户以优惠价购买他们现居的公共房屋单位，成为单位的业主。

2 香港特区政府新闻公报：《立法会二题：公共儿童游乐场》，2018 年 7 月 11 日。

调查服务商会按需要为每个屋邨制定合适的问卷。至于受访对象方面，房屋署主要邀请入住六个月以上的住户参与，每一住户内抽样选择一名年满 18 岁的家庭成员进行面对面的问卷调查。房委会会就所收集到的居民意见进行检讨，相关资料会用作日后设计新设施时的参考。

2.7 本署抽样了解过三个在 2016 年至 2017 年期间入伙的公共屋邨于上述问卷调查的结果，其中两个屋邨的问卷有询问住户对于邨内游乐设施的意见。资料显示，该两个屋邨均有超过七成住户表示对邨内的动态游乐设施感到无意见、一般或满意。由于该问卷目的是为搜集居民对屋邨不同类别设施的意见，结果只反映居民对其屋邨的游乐／健体设施的整体印象。

公共屋邨游乐场设施的定期保养巡查

2.8 房屋署表示，该署制订了训令和指引，指示职员定期巡查公共屋邨游乐场设施及适时安排保养和维修，有关的巡查安排见**表二**。

表二：房屋署定期巡查公共屋邨游乐场设施的安排

巡查频率	负责人员	巡查内容
每日	屋邨管理人员	以目测检视设施。如发现设施有损耗，会通知工程人员安排检查。
每月	屋邨工程人员	以目测检视设施。如发现设施损坏，会安排相关设施承办商进行专业检查和维修。
每年	房屋署的分区工程人员	为设施进行技术勘察并查阅过往维修记录，以制订来年修护设施的工作。

2.9 另外，房屋署每两年会招标委聘独立安全顾问以进行检查。中标的独立安全顾问须在两年内为所有房委会辖下公共屋邨的游乐及健体设施进行安全检查和建议所需的维修工作，并向房屋署提交报告。如独立安全顾问就个别游乐场设施提出了维修建

议，房屋署会通知负责的承办商跟进并要求后者的认可游乐场安全督察确认有关检查报告及维修建议符合国际安全标准。

公共屋邨游乐场设施的维修程序

2.10 公共屋邨游乐场设施的基本维修程序列于**表三**。

表三：公共屋邨游乐场设施的一般维修程序

程序	相关行动	行动时限
1	屋邨管理人员透过居民报告或恒常巡查发现设施损坏，通知屋邨工程人员进行检查	（没有设定时限）
2	屋邨工程人员到场初步检查，记录状况，以及按需要围封有关设施。如考虑进行维修，会在部门的企业资源规划系统（「电脑系统」）以电子形式向承办商发出设施检查单	（没有设定时限）
3	承办商实地检查有关设施及向房屋署提交检查报告和维修建议	收到设施检查单后 10 天[3]内完成检查并提交报告和维修建议
4	屋邨工程人员在审视承办商的报告后，如决定维修，会向承办商发出维修工程单，指示承办商进行维修	收到承办商的报告后 30 天内决定是否进行维修并发出维修工程单

3 有关公共屋邨游乐及健体设施维修工作的行动时限或所需时间，房委会是按「历日」（并非工作天）来计算，故报告内所提及的天数，均是指历日。

程序	相关行动	行动时限
5	承办商进行维修工程	屋邨工程人员按工程的复杂程度向承办商订立维修时限： • 如维修工程较简单，并且只涉及一般常用的零件／配件／物料：维修工程单日期起计 28 天内完成工程 • 如维修工程较复杂：维修工程单日期起计 90 天内完成工程 （上述时限包括运送物料及实地施工时间。）
6	屋邨工程人员到场检查及为有关工程评分后重新开放设施。	（没有设定时限）

委聘游乐场设施承办商

2.11 房委会规定，安装及维修公共屋邨游乐场设施的合约承办商(「承办商」)必须名列于「香港房屋委员会游乐／健体设施代理商参考名册」(「名册」) 上。

2.12 房委会对申请列入「名册」的设施承办商有一定的资格要求，包括：其业务须稳健；在香港从事供应和安装游乐或健体设施超过五年；为所代理的游乐或健体设施品牌在香港的独家代理商；须聘请认可游乐场安全督察以认证新安装工程和维修保养服务等。

2.13 房屋署表示，安全使用是房委会对公共屋邨游乐场最重要的考虑。在九十年代，房委会委聘某一承办商负责所有公共屋邨游乐场设施的保养与维修。当时该承办商因未能获得不同原设施的代理商提供稳定的维修零件供应，而采用了一些非原设施的零

件来进行维修，影响到设施的整体稳定和安全证明。为确保所有设施能持续地符合原来的设计及安全标准，房委会其后改用「原厂保养」的维修策略，要求列入「名册」的承办商必须为所代理的游乐或健体设施品牌在香港的独家代理商，而公共屋邨的游乐场设施亦必须由「名册」中的承办商安装及维修。 此外，房委会要求承办商就其安装的设施提供安全证书及保养期，确保符合国际标准。

2.14 截至 2020 年 9 月，名册上共有七间合资格的游乐场设施承办商。

监管设施承办商

2.15 房屋署制订了机制以监察承办商的表现。为确保良好的售后服务，房委会在与承办商签订的保养合约加入条款，要求承办商提供适量的零件供应，以及在指明时限内完成初步设施检查和维修工程（上文**第 2.10 段，表三**）。此外，承办商须向房屋署提交由认可游乐场安全督察认证的完工报告。

2.16 另一方面，房屋署的「维修保养工程技术指引」(「技术指引」) 列明，倘若预计工程需时多于 15 天，承办商须在维修工程单发出的 10 天内采取临时措施，例如围封或拆除设施的危险部分以确保其他部分能供安全使用。如承办商没有按时采取有关临时措施，除非由认可游乐场安全督察确认没有相关需要，房屋署将可扣减 15%的工程费。

2.17 技术指引又规定，承办商到场检查或维修游乐场设施，均须在电脑系统上记录有关出勤；在完成工程后，承办商亦须透过电脑系统汇报。工程完成后，房屋署的工程人员会为承办商的表现（包括：工程管理、工人或监督人员质素、地盘管理和安全、手工及物料、顾客服务）评分 [4]。根据技术指引，如工程出现不合理延误，评分人员须按延误天数的数量扣减 1 至 4 分。技术指引特别订明，对于延误超过四星期而没有合理解释的工程，评分不得超过 4 分（**注 4**）。与此同时，房屋署会按合约条款就维修工程出现的无理延误向承办商收取违约金，按延误天数计算，每日的违约金是预

4 最高评分为 10 分。承办商于相关维修工程中，整体或某些方面表现甚佳 / 满意的，可获 8-10 分；整体或某些方面表现一般 / 尚可的，可获 5-7 分；整体或某些方面表现欠佳的，可获 0-4 分。

计维修工程费用的 2%。房屋署认为，相关的合约条款已属严苛，若工程延误超过 50 天，承办商须支付的违约金将会超出预计的工程费用，应该对承办商有相当的阻吓作用。此外，对于评分为 4 分或以下的工程，房屋署会向事涉承办商发警告信，清楚列明表现欠佳之处，要求改善。

2.18 房屋署强调，一直有密切监察各游乐场设施承办商的表现。房委会辖下的承办商检讨小组委员会(建筑保养工程)(「小组委员会」)每季会就承办商的表现作出检讨。对于在保养期内经常损坏或过早故障的设施，房屋署指示屋邨工程人员须向小组委员会报告。另一方面，如承办商表现差劣且持续没有改善，小组委员会会指示相关人员约见承办商的代表以了解实际情况及表达关注，并考虑向游乐／健体设施审查委员会(「审查委员会」)报告情况。审查委员会将议订对表现欠佳的承办商之跟进行动，包括可以将承办商从「名册」中除名或暂时除名。

公共屋邨游乐场设施的更新

2.19 在更新现有屋邨游乐场设施时，房委会考虑个别屋邨现有设施的使用情况、现场环境限制和日后维修保养事宜等多项因素，并会透过屋邨管理咨询委员会征询居民和其他持份者的意见，了解使用者的实际需要，以提供在种类和设计上皆合适的游乐及健体设施。

2.20 至于现有屋邨在弃置整个的游乐或健体设施前，房屋署职员会考虑下列因素：

- 累积维修成本超出预计全面更换成本；
- 有关零件已停止供应；
- 须转换至其他设施以配合使用者需要。

在全面更换和购置新设施前，房委会亦会要求各承办商提供产品资料和建议，然后透过屋邨管理咨询委员会征询居民和其他持份者的意见，并且会向名册上的承办商进行招标。

3

公共屋邨游乐场设施的维修工作之现况

维修游乐场设施整体所需的时间

3.1 近年有报道指出，公共屋邨游乐场的设施经常损坏而房屋署又迟迟不予更换或维修，令居民长期无法使用。**表四**列出了2017年至2019年间，房屋署由发现公共屋邨游乐场的设施损坏至完成相关维修工程的时间。

表四：2017年至2019年公共屋邨游乐场设施由发现损坏到确认完成维修的时间

年份	全年维修宗数	由发现设施损坏到确认完成维修的时间						
		一个月之内	一至三个月	三至六个月	六个月至一年	平均所需时间	最短所需时间	最长所需时间
		（宗数）				（日数）		
2017	446	96	306	41	3	53.50	12	208
2018	500	61	335	100	4	65.23	11	236
2019	494	21	327	138	8	75.66	10	252

3.2 房屋署指，过去三年，大部分公共屋邨游乐场设施的维修工作可在两个半月内完成。

3.3 另外，上文**第2.10段**提到，公共屋邨游乐场设施的维修

工作涉及不同程序。在 2017 年至 2019 年，各阶段工作的按年平均所需时间列于**表五**。

表五：2017 年至 2019 年维修公共屋邨游乐场设施工作各阶段平均所需时间

年份	维修宗数	平均所需时间（日数）				
		由发现设施损坏 ↓ 工程人员发出设施检查单	由发出设施检查单 ↓ 收到承办商的检查报告	由收到检查结果 ↓ 发出维修工程单予承办商	由发出维修工程单 ↓ 承办商完成维修	合共所需时间
2017	446	4.52	10.06	14.48	24.44	53.50
2018	500	5.07	9.51	14.31	36.34	65.23
2019	494	6.31	11.16	15.52	42.67	75.66

3.4 房屋署指出，就承办商由接获维修工程单至完成维修这程序而言，2018 年及 2019 年的平均所需时间较 2017 年的为长。当中的主要原因是 2017 年涉及较多简单的维修项目（例如更换地垫、重置松脱了的螺丝和更换常用配件等）。该署表示，2018 年和 2019 年的平均所需时间则与 2014 至 2016 年的[5]相若。

发出设施检查通知所需的时间

3.5 房屋署为维修工程的不同阶段订定了时限（上文**第 2.10 段**，**表三**），但没有要求屋邨管理人员在发现游乐场设施损坏后于指定时限内通知工程人员作进一步检查，也没有为工程人员向承办商发出设施检查单订立时限。房屋署解释，除游乐场设施外，公共屋邨的公共设施种类繁多，规模不一，均由前线职员负责定期巡查和维修。事实上，就公共屋邨各类型的维修，该署每年发出近 80

5 2014 年、2015 年及 2016 年由发出维修工程单至承办商完成游乐场设施维修工程的平均所需日数分别为 46 天、43 天和 34 天。

万张维修工作单。加上每个屋邨的具体情况各有不同，故该署希望让前线职员有弹性地按实际需要自行安排工作的先后缓急。

3.6 以 2018 年为例，维修游乐场设施的个案中，由屋邨的前线人员发现设施损坏到工程人员向承办商发出设施检查单，平均需时约 5 天。然而，有数个地区皆曾出现需时超过一个月才完成有关步骤的个案。相关统计数字见**表六**。

表六：2018 年发现游乐场设施损坏至房屋署工程人员向承办商发出设施检查单的所需时间

公共屋邨所属地区	2018 年游乐场设施维修工程的宗数	由发现设施损坏至房屋署工程人员向承办商发出设施检查单的所需时间		
		平均所需时间（日数）	最短所需时间（日数）	最长所需时间（日数）
港岛及离岛	47	5.40	1	25
葵涌	53	3.45	1	13
九龙东	83	5.37	1	36
九龙西及西贡	91	6.71	1	34
屯门及元朗	77	4.75	1	29
大埔、北区及沙田	61	4.10	1	20
黄大仙、青衣及荃湾	78	4.79	1	35
总计	490[#]	5.07	1	36

[#] 在 2018 年的 500 宗游乐场设施的维修工程中，有 10 宗属于改善健体设施指示牌的个案，并不涉及任何设施损坏或维修。

发出维修通知单予承办商所需的时间

3.7 房屋署要求工程人员须于收到承办商的检查报告及建议后的 30 天内决定是否发出维修工程单（上文**第 2.10 段**，**表三**）。该署解释，工程人员需考虑多项因素才决定是否发出维修通知单为设施进行维修或更新，包括设施的原本安装费用、维修历史、建议维修费用、设施其他部分的损耗情况、设施再次损坏的风险、相

关设施有否优化或更新计划、居民意见等。另外，承办商的建议项目有时会比工程人员在初步检查时所观察到的为多，工程人员须与承办商讨论以厘清各项建议细节。如有需要，工程人员会与承办商到现场实地了解有关建议项目细节。因此，房屋署将该程序的时限订为 30 天，让工程人员有足够时间处理相关事宜。

3.8 2018 年的 500 宗游乐场设施维修工程中，由屋邨工程人员收到承办商的检查报告及维修建议至发出维修工程单的所需时间见**表七**。

表七：2018 年由房屋署工程人员收到承办商的检查报告及维修建议至发出维修工程单的所需时间

2018 年	由收到承办商的检查报告及维修建议至发出维修工程单的所需时间			
	10 天或以下	**11-20 天**	**21-30 天**	**31 天或以上**
宗数	312	86	40	62
占全年总数（**500** 宗）的百分比	62.4%	17.2%	8%	12.4%

3.9 根据**表七**，在 2018 年的 500 宗游乐场设维修工程个案中，有约 88%的个案是工程人员于收到承办商的检查报告后 30 天内发出维修工程单，其中有约 62%于 10 天或以下发出维修工程单。然而，有 12.4%（即 62 宗）的个案需要 31 天或更长时间才向承办商发出维修工程单。房屋署表示，2018 年超强台风「山竹」袭港，摧毁了不少公共屋邨设施，包括游乐场设施，以致他们工作量在同一时间内大增，需时超过 30 天才向承办商发出维修工程单的个案因而较往常多。

3.10 房屋署表示，现有机制没有在电脑系统上记录由发现设施损坏到该署工程人员发出设施检查单的时间。因应本署的调查，该署在逐一翻查各屋邨保存的文件记录后，提供了上文**表四**、**表五**及**表六**所载的资料。房屋署认为，现时前线人员以人手方式记录由

发现游乐场设施损坏到发出设施检查单的时间，已能满足日常运作需要，并不一定需要以电脑系统来记录有关资料。

承办商为设施进行检查和维修工程所需的时间

3.11 在整个公共屋邨游乐场设施的维修程序中，房屋署对承办商跟进其发出的设施检查单和进行维修工程均设有时限（上文**第 2.10 段**，**表三**）。房屋署要求承办商在收到设施检查单的 10 天内完成实地检查及提交报告和建议。从上文**第 3.3 段**，**表五**可见，在 2017 年至 2019 年，承办商在收到设施检查单后，平均需要 9 至 11 天完成检查及向房屋署提交报告。

3.12 至于承办商进行维修工程，房屋署按维修项目的复杂程度将时限定为发出维修工程单后的 28 天及 90 天。根据房屋署的记录，在 2017 年至 2019 年，承办商由接获维修工单至完成维修工程的每年平均所需的时间分别为 24 天（2017 年）、36 天（2018 年）和 43 天（2019 年）（上文**第 3.3 段**，**表五**）。房屋署表示，2017 年的平均施工时间较短是因为当年大部分的工程单涉及较多简单的维修项目，例如更换地垫、重置松脱螺丝和更换常用配件等。

3.13 房屋署补充，游乐场设施维修工程单多属于小型工程类别。当所需零件和配件运抵工地后，承办商通常可以在一至两天内完成安装和更换。

3.14 在 2019 年，房屋署向承办商发出了 490 张涉及公共屋邨游乐场设施的维修工程单，以下的**表八**按该些工程的施工限期列出承办商能如期完工和出现工程延误的统计数字。

表八：**2019 年公共屋邨游乐场设施的维修工程单发出及完成的情况**

2019 年发出及完成的维修工程单（宗数）					
预计维修工程的所需时间	总数	如期完成 (百分比)	逾期 1-14 天 (百分比)	逾期 15-29 天 (百分比)	逾期 30 天或以上 (百分比)
28 天内	38	17 (44.7%)	13 (34.2%)	3 (7.9%)	5 (13.2%)
90 天内	456	360 (78.9%)	50 (11%)	24 (5.3%)	22 (4.8%)
总数	494*	377 (76.3%)	63 (12.7%)	27 (5.5%)	27 (5.5%)

3.15 从**表八**可见，在 2019 年，超过九成的维修工程被认为属较复杂并预计于 90 天内完成，当中有接近八成能如期完成。相反，同年以 28 天为限期的简单维修工程中，只有约 45%能够如期完成，延误的比例达 55%；逾期 30 天以上，即较预期耗时多一倍的工程占 13%。

3.16 总的而言，大部分游乐场设施的维修工程都不能在一个月内完成，加上整个修维程序的其他步骤亦需时，所以，每当有游乐场设施损坏，居民要等待平均约两个半月，方可再正常使用相关设施。

4

个案审研

4.1 本署职员在2019年两度进行实地视察，到访不同公共屋邨，观察邨内游乐场设施的情况，其后并就部分观察到的设施耗损个案向房屋署查询。房屋署大致上能提供相关设施的检查记录、作出相关维修决定的考虑及维修工程进度。此外，本署在调查过程中亦就某些维修时间较长的个案要求房屋署提供进一步资料。

本署实地视察的个案

个案一

4.2 本署职员在2019年1月上旬发现屋邨甲内某儿童游乐场地垫方块卷曲的情况普遍，个别位置地垫间高低不平的情况严重；场内部分地垫不平或卷曲问题较严重的位置被围封，亦有其他位置贴上了牛皮胶纸作暂时固定（见**图1**）。

图 1



图 1（续）





4.3　房屋署表示，现时，该署工程人员若发现橡胶地垫松脱、卷曲或方块间阔度超过 12 毫米（详见下文**第 4.9 段**），便会马上发出设施检查单和维修工程单，安排承办商作跟进维修。

4.4　该署指，屋邨甲职员在 2018 年 10 月 19 日的日常巡查中发现地垫方块卷曲，高低不平，遂按机制通知工程人员检查。三天后（即 10 月 22 日）屋邨甲的职员以牛皮胶纸固定地垫边缘卷曲翘起的位置。再三天后（即 10 月 25 日），工程人员向承办商发出设施检查单。10 月 29 日（即房屋署发现问题的 10 天后），屋邨甲的职员再次检查有关位置，除了以牛皮胶纸固定地垫外，也放置胶马围封部分位置，并于现场张贴通告。2018 年 10 月底，承办商建议更换地垫。工程人员于同年 12 月初发出更换地垫的标书。12 月底，房屋署向相关承办商批出相关更换地垫的工程合约。工程其后于 2019 年 4 月展开，2019 年 8 月完成。

4.5　曾有传媒在 2018 年 10 下旬报道上述屋邨甲儿童游乐场地垫严重翘起的问题[6]。当时有受访的当邨居民指，大部分地垫的四个角皆翘起，而情况早于半年前已开始出现，不时有小童被绊倒。从受访者向传媒提供的相片可见，该儿童游乐场地垫翘起的问题于早前已颇严重，甚至有个别地垫已不存在；相中当时并未见地垫间有牛皮胶纸作固定，或游乐场内有任何围封的安排。

4.6　根据屋邨甲巡查事涉游乐场的记录，工程人员在 2018 年 9 月中旬所进行的每月巡查的结果是：地垫不平，需继续监察。而

6　东方日报：《游乐场陷阱重重整伤儿童》，2018 年 10 月 29 日。

同年10月的「日常巡查记录」显示，屋邨甲的管理人员虽每日巡查设施，但一直没有记录任何涉及儿童游乐场地垫有需要跟进的事项。直至10月19日工程人员在进行该月的例行检查后建议移除有关地垫后，屋邨管理人员才采取临时措施以减低因地垫损坏而引致意外的风险（上文**第4.4段**）。

个案二

4.7 本署职员2019年12月上旬实地视察，发现屋邨乙某儿童游乐场内地垫方块明显老化，部分出现松脱、卷曲不平的情况；方块间出现明显罅隙的情况普遍，部分罅隙的阔度与港币一元硬币的直径（25毫米）相约（见**图2**）。

图2

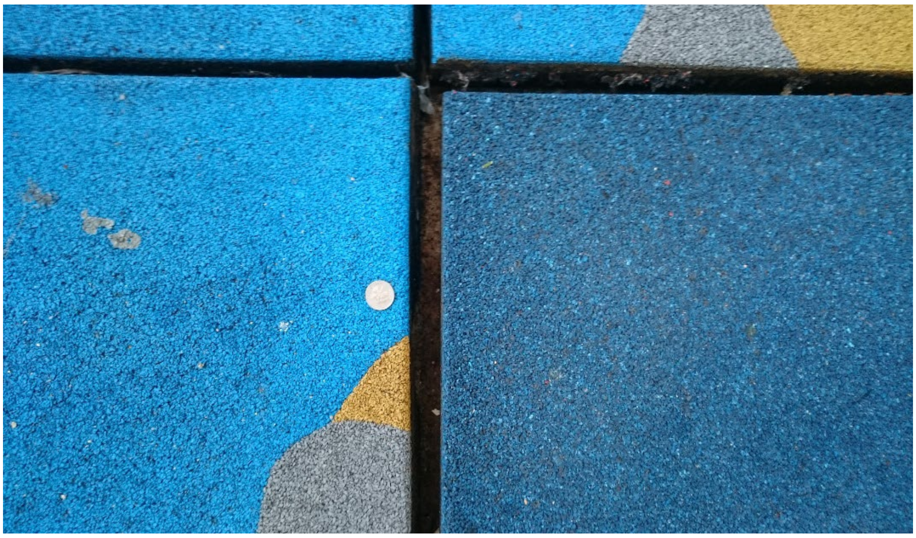


图2（续）



4.8 本署就上段所述的观察所得于 2019 年 12 月中旬向房屋署查询。房屋署的记录显示，屋邨乙的工程人员有按指引进行 2019 年 11 月的每月设施检查，但当时并未发现事涉游乐场有地垫损坏或罅隙超过 12 毫米而须更换。房屋署表示，工程人员在同年 12 月巡查时，发现部分地垫罅隙超出标准，随即联络承办商跟进。2020 年 1 月下旬，承办商完成有关维修。

小结

4.9 房委会与某推动儿童游戏的团体曾于 2008 年合作编制了「检查游乐场安全地垫的指引」(「地垫指引」)，具体列出游乐场地垫的各类常见损坏情况和建议行动。当中列明对地垫老化及卷曲以致出现罅隙的状况应予以密切监察，若地垫出现严重磨损或超过 15 毫米的罅隙（房屋署在 2018 年 9 月将有关数值更改为 12 毫米），容易产生绊脚危险，便须安排维修或更换。

4.10 本署相信，地垫方块老化至**图 1** 及**图 2** 所显示的严重程度，不会是一朝一夕的事。在**个案一**和**个案二**里，地垫间的罅隙阔度之大，已近乎房屋署相关指引所订的须更换地垫之阔度的两倍。但屋邨的前线人员并没有适时记录和汇报地垫老化的问题，而是

待问题恶化至十分严重才有实质的跟进行动，包括采取临时措施以减低使用者受伤的风险及安排维修或更换地垫。

个案三

4.11 2019 年 12 月上旬，本署人员在屋邨丙内某儿童游乐场发现有数处位置的地垫面层严重磨损，周围有地垫的碎屑，而该些位置当时未有被围封。另外，场内部分损坏了的绳网设施被围封，但未有注明维修工程进行及预计完工日期（见**图 3**）。视察期间，本署人员曾目睹有儿童跨过围栏使用围封范围内的绳网。

图 3



4.12 根据房屋署的记录，该署职员在 2019 年的 10 月已就上述绳网损毁和地垫磨损向承办商发出维修工程单，并预计工程于

2020 年 1 月完成。然而，承办商在现场张贴的告示并没有注明预计完工日期。房屋署其后已提醒前线人员张贴通告说明预计完工日期和加强工地管理。维修工程在 2020 年 1 月中完成。

个案四

4.13 本署人员于 2019 年 1 月下旬到访屋邨丁，发现儿童游乐场内有损毁待修的设施。该设施只余下约半米高的金属支架，并且有金属部分外露凸出，对在旁走动的儿童会构成安全风险。然而，现场并没有围封该设施的措施（见**图 4**）。

图 4



4.14 本署在 2019 年 2 月上旬去信房屋署，要求就这宗个案提供资料。房屋署表示，屋邨职员在 2019 年 1 月 12 日发现该设施损毁，遂在设施上张贴待修告示。工程人员在 1 月 16 日检视有关设施，认为需要由承办商跟进维修，但由于当时正忙于跟进拟于农历新年前完成的邨内更换晾衣架工程，以促使承办商能尽快移走吊船，方便居民及访客于农历新年期间安全使用公共通道，工程人员遂按事情的缓急先后工作，结果延至 2 月 18 日才就上述游乐场设施发出检查通知单予承办商。3 月 8 日，工程人员收到承办商的报告和维修议后，于同月 15 日发维修工程单。工程其后于 2019 年 4 月 29 日完成。此外，房屋署已就此个案责成屋邨丁的物业管理公司以围栏将有关设施围封，后者于同年 2 月中旬作出跟进。

小结

4.15 在**个案三**和**个案四**里，屋邨前线人员虽已知悉设施损坏，但却未有即时主动采取或促使承办商采取适当的临时措施（包括妥善围封有关设施）以减低设施损坏对游乐场使用者构成的潜在安全风险，也没有在现场张贴告示，向居民提供维修工程的资讯。这两宗个案反映个别房屋署／承办商职员对须尽快采取适当的临时措施，以保障游乐场使用者安全的意识不足。就**个案三**而言，承办商虽有围封事涉绳网损毁的部分，并让余下没有损坏的设施继续开放，但似乎未有考虑到因绳网间的距离甚近，儿童在攀爬旁边没围封的部分时，可轻易越过围栏而攀爬至损毁待修的部分。倘若加以胶带围绕或捆绑围封范围内待修的绳网，相信能更有效避免儿童不当使用。至于**个案四**，在部门没有时限指引的情况下，工程人员于检查设施后约一个月才要求承办商进行跟进检查，其间没有采取任何临时安全措施，也没有提供资讯让居民知悉何时会安排维修，情况并不理想。

维修过程耗时较长的个案

4.16 本署曾向房屋署了解 2019 年耗时最长的十宗公共屋邨游乐场设施维修个案的情况，分别涉及十个已出售物业屋邨。在这些个案中，由房屋署发现损坏至承办商完成维修的所需时间在五个多月至八多个月之间。

4.17 该十宗个案中的工程人员在收到承办商的检查报告和维修建议后，大部分皆没在房屋署订明的 30 天时限内向承办商发出维修工程单（上文**第 2.10 段，表三**），房屋署表示当中所涉及的原因各异，包括：

- 若屋邨属已拆售物业屋邨，公用设施的维修费用须由全体业主按公契所分配的管理分数业权比例共同分担。因维修费用超出上限／维修开支已超出屋邨该年度的整体设施维修支出的预算，故房屋署必须先与其他业主商讨及取得其同意后始可进行维修；

- 需时征询居民意见或商讨优化方案；须协调现场其他维修工程的进度而暂缓发出维修工程单；

- 房屋署实地检查发现设施损耗轻微（例如运作时发

出声音），暂不需要进行维修。在决定暂不进行维修后，所涉设施在数月后情况转差，才复发出维修工程单指示承办商维修设施等。

4.18 以下列出该十宗个案中耗时最长的两宗（**个案五**及**个案六**）之时序。

个案五

事涉设施：多用途游乐组件中的活动吊桥及平台板，以及地垫
维修时间：约 8 个月

日期	经过
2018 年 11 月 22 日	屋邨前线职员发现儿童游乐场内的活动吊桥板松脱而且桥板接驳处疏离、平台板间隙过大及部分地垫破损。
2018 年 11 月 29 日	工程人员向承办商发出设施检查单。由于曾有居民投诉小童走过时吊桥板会发出噪音，工程人员同时要求承办商就此问题提交改善方案。
2018 年 12 月 21 日	承办商提交检查报告，建议以攀爬架代替吊桥，以解决上述噪音问题。
2019 年 1 月至 4 月	工程人员审视建议后，认为需要征询居民意见。前线职员在 2019 年 2 月农历新年假期过后就承办商的建议咨询居民，约三个月后完成咨询。
2019 年 5 月 16 日	在取得居民代表和公契经理人的同意改以攀爬架取替吊桥后，工程人员向承办商发出维修工程单。
2019 年 5 月至 7 月	由于攀爬架及其他维修的组件须要特别订制，承办商用了近三个月时间订制零件及进行维修。
2019 年 8 月 1 日	工程完成。

个案六

事涉设施：多用途游乐组件中的扶手、支托架及「过三关」面板
维修时间：约 8 个月

日期	经过
2018 年 10 月 24 日	屋邨工程人员发现儿童游乐场内的多用途游乐组件有扶手及台板支托架破损，「过三关」面板亦损坏。
2018 年 10 月 31 日	工程人员向承办商发出设施检查单。
2018 年 11 月 15 日	承办商提交检查报告及建议，总维修费用达数万元。
2018 年 12 月至 3 月	工程人员审视建议后，考虑到该设施已安装超过 20 年，又曾经历两次大维修，认为是次维修并不符合成本效益，故建议全面拆除及更换设施。 由于维修费用须由房委会和其他业主共同承担，前线人员就有关建议征询居民和其他持份者的意见。 经考虑各方意见及屋邨于设施维修的财政安排后，工程人员决定搁置更新设施的建议。
2019 年 4 月 3 日	工程人员发出维修工程单，指示承办商维修上述损坏了的设施。
2019 年 4 月至 6 月	由于维修项目众多及订制配件需时，承办商用了近三个月才完成维修工程。
2019 年 6 月 27 日	工程完成。

4.19 **个案五**和**个案六**皆涉及三至四个月的咨询过程，房屋署认为，个案中的咨询都是合适并且有需要的。该署补充，对于已拆售物业屋邨，任何设施改善工程的费用如超过该年度管理预算开支的 10%，按《建筑物管理条例》规定必须举行业主会议议决批准。倘若公契经理人认为，现财政年度预算中的款项不足以应付未列入预算项目的开支，可咨询业主并定修订预算。

小结

4.20 **个案五**和**个案六**所涉的维修项目较为复杂，且涉及房委会以外的其他业主，房屋署因须遵行法例的规定而需时征询居民和其他持扮者的意见及考虑财政预算和安排，可以理解。但本署认为，单单作出维修决定已耗时四个半月，最终令居民不能使用相关设施达八个月，难免令居民感到不满。

4.21 房屋署表示，以往并没有就咨询居民、持份者和其他业主意见的程序设定时限。然而，为优化有关程序，该署将会与已拆售物业屋邨最大的业主（即领展）商讨就后者回复房屋署的相关咨询设立时限，让屋邨前线人员有一致的参考准则。

4.22 此外，该2019年十宗耗时最长的游乐场设施维修个案中，也有涉及承办商无理延误的，**个案七**是其中一个例子。

个案七

事涉设施 ： 组合健身器材
维修时间 ： 约6个月

日期	经过
2019年3月12日	屋邨管理人员发现某组合健身器材的椭圆举重机及脚踏使用时不顺畅。
2019年3月19日	工程人员向承办商发出设施检查单。
2019年4月4日	承办商提交检查报告及建议，指部分零件有损耗，建议维修。工程人员作跟进了解后，基于设施只是使用时会发出声响，但不构成安全问题，可继续开放该设施给居民使用，故决定暂不作维修，但会密切监察其情况。

日期	经过
2019年5月29日	工程人员发现设施在运作时声响有所增加，决定安排维修，遂向承办商发出维修工程单。由于维修性质简单，房屋署预计工程需时一个月，预计维修费用约港币9,200元。
2019年8月29日	工程完成。

4.23 这宗个案的维修工程较指定完成维修时间逾期62天，但本署发现，负责的工程人员将承办商的表现评为5分，而没有按技术指引的规定，将这延误超过四星期的工程评为4分或以下(上文**第2.17段**)。房屋署解释，负责该项维修的工程人员当时刚到任，故不熟识有关指引。他评核承办商的表现时，考虑到该次工程延误并没有影响居民的日常使用，故接纳了承办商指当时人手紧张未能配合的解释。其上司事后亦发现有关评分有商榷之处，已复核由该名工程人员所处理的个案。此外，房屋署强调，有按相关的合约条款，就该次没有合理解释的工程延误向承办商收取违约金(延误每日金额是预计维修工程费用的2%)。由于有关工程延误达62天，承办商需支付违约金接近港币11,400元，已超过预计的维修工程费用。

4.24 房屋署表示，正计划就前线工程人员对承办商表现的评分引入中央抽样覆检的机制，以确保前线人员的评分能更真实反映承办商过往的表现。

对承办商表现欠佳的个案之跟进

4.25 本署曾向房屋署了解各承办商在2018年及2019年的工程的评分，以及该署如何跟进承办商表现欠佳的问题。

4.26 资料显示，在2018年及2019年，房委会都是维持有五家承办商，当中有两家的设施维修工程曾被评分为4分或以下，情况见**表九**。

表九：2018 年及 2019 年承办商 A 及承办商 B 负责的游乐场设施维修工程数目及当中被评分为 4 分或以下的工程数目

	2018 年			2019 年		
	所负责的维修工程数目	被评分为 4 分或以下的工程		所负责的维修工程数目	被评分为 4 分或以下的工程	
		（宗数）	（%）		（宗数）	（%）
承办商 A	354	21	5.9	334	11	3.2
承办商 B	55	10	18.2	53	4	7.5

4.27 房屋署补充，至今不曾有承办商因维修表现欠佳而被暂时或永久从「名册」中除名。

承办商 A

4.28 本署发现，承办商 A 在 2018 年被评分为 4 或下的维修工程中，有一项工程的预计维修时间为 28 天，但工程最终要 77 天（即工程延误了 49 天），于 2018 年 12 月中旬才完成。工程人员在随后的小组委员会季度会议中汇报承办商 A 的表现。在 2019 年 5 月举行的会议上，小组委员会详细讨论了承办商 A 表现欠佳的问题，除了决定派员与承办商 A 的管理层会面外，小组委员会亦决定向审查委员会报告有关情况，以考虑所需采取的跟进行动，包括向其发出警告信、禁止其在一段时间内投标，以及是否将其从「名册」中除名等。2019 年 10 月，审查委员会听取相关汇报后，决定与承办商 A 的管理层会面，表达对其过往表现欠佳的关注，提醒对方必须加强管理和尽快完成屋邨游乐场设施的维修工程。

4.29 房屋署指出，承办商 A 先后于 2019 年 5 月及 11 月与该署人员及审查委员会代表会面后，持续加强工地管理，整体表现已见改善。根据该署的记录，在 2019 年 5 月会面前的一年（即 2018 年 5 月至 2019 年 5 月），承办商 A 所负责的维修工程中有约 35% 涉及延误；会面后，由 2019 年 5 月至 2020 年 6 月，承办商 A 负责的工程中出现逾期问题的数量下降至约 15%。在 2019 年，承办

商A的游乐场设施维修工程被评分为4分或以下的百分比较2018年的有所减少（上文**第4.26段，表九**）。

4.30 房屋署表示，会继续监察承办商A的表现，倘若未见有持续改善，小组委员会会考虑向其发警告信或禁止承办商A在往后一段时间投标承接房委会的工程，而审查委员会亦可能将承办商A从「名册」中除名。

4.31 从上文**第4.26段，表九**可见，承办商A是房委会的主要承办商之一，负责了大量公共屋邨游乐场设施的维修工程。房屋署即使在事涉工程进行期间有与承办商A保持沟通，但却是在事涉延误问题发生后五个月才与承办商A的管理层进行会议，表达房委会的关注。虽然承办商A随后的表现有所改善，但房屋署理应尽快跟进问题，促使承办商A及早正视工程延误的问题，整体改善游乐场设施维修工作的效率。

承办商B

4.32 承办商B在2018年被评分为4分或下的维修工程中，有一项涉及某健体设施运作时发出声响，但没有安全问题。鉴于维修性质简单，房屋署预计维修工程时间为28天，应该于2018年12月27日或之前完成的工程，但最终延误了64天，在2019年3月1日才完工。当工程人员在2018年12月底查询工程进度和延误的原因时，承办商B坦言有多宗工程在进行中，人手未能配合，他们也不能确定完工日期。

4.33 房屋署的工程人员在2019年5月举行的小组委员会季度会议中报告了承办商B的表现。考虑到承办商B只负责少量游乐场设施的维修工程，而上述的工程在该会议前已全部完成，小组委员会同意可继续观察承办商B的表现。

4.34 根据上文**第4.26段，表九**，承办商B被评为4分或以下的游乐场设施维修工程之百分比，由2018年的18.2%下降至2019年的7.5%，反映其整体表现有改善。

4.35 是次维修工程虽属较简单的项目，却花了预期的三倍时间才完成。纵使设施损耗程度并没有影响使用者的安全，但工程严重延误，引致居民不便。虽然房委会有向承办商收取工程延误的违

约金，但显然承办商没有设法在期限前完成维修工程，最终令居民长时间不能使用有关设施。本署认为，即使承办商 B 只负责少量游乐场设施的维修工程，房委会及房屋署仍应对该承办商的延误采取实际的跟进行动（例如发警告信及严正考虑是否将承办商 B 从「名册」中除名），促使对方正视问题，尽快作出改善。

5

本署的评论及建议

5.1 近年，公众对于公共空间的设计和使用越趋重视。本署明白，游乐和健体设施只是公共屋邨内众多不同居住配套的其中一类，其规模、种类的多样化等均难以和其他地区性的大型户外公共游乐空间看齐。然而，公共屋邨人口密集，邨内的游乐场是附近居民日常主要的户外康乐场地，使用率相当高；公共屋邨内的游乐和健体设施之供应和安全对居民的生活质素十分重要。与此同时，相关设施的设计亦需与时并进，以切合市民的需要。

5.2 可是，近年不时有传媒报道指公共屋邨内的游乐及健体设施日久失修的情况普遍，令附近居民长期无法使用。这次调查亦发现房屋署部分个案的维修程序需时数以月计。此外，有不少意见指公共屋邨游乐及健体设施的设计过时及千篇一律，未能满足现今市民的户外游乐和健体需要。本署认为，房委会及房屋署实有需要采取措施以提升公共屋邨游乐场设施的整体质素。

5.3 综合而言，本署认为房委会／房屋署于公共屋邨游乐场设施的设计和保养维修的工作上，有以下须要改善之处。

（一）为个别维修程序设定合理的时限

5.4 房屋署为公共屋邨游乐及健体设施的维修工作订立了基本的跟进程序，并为部分程序设定了时限（上文**第 2.10 段**，**表三**）。然而，该署并没有为屋邨管理人员汇报设施损坏，以及工程人员发出设施检查单这两项程序设定时限。房屋署的解释是希望保留弹性，让屋邨的前线职员可按其经验，判断事情缓急轻重以处理邨内各种大小维修事项（上文**第 3.5 段**）。

5.5 虽然，在 2017 至 2019 年，房屋署的工程人员在检视设施后平均可于七天内（最快甚至可在一天内）向承办商发出设施检查单，但亦有个案是在发现设施损坏后超过 30 天才发出设施检查

单要求承办商安排检查（上文**第 3.6 段**），本报告第 4 章的**个案四**便是其中一个例子。

5.6 本署认为，房屋署应就屋邨管理人员报告设施损坏，以及工程人员接到设施损坏报告后的视察及发出设施检查单设定合适的时限，让他们在安排工作时有所依据和参考，避免游乐场设施的维修进度因邨内有其他维修事项而被延后。

5.7 此外，虽然房屋署有指引要求屋邨工程人员在收到承办商的检查报告和维修建议后 30 天内发出维修工程单，但在已拆售物业屋邨，房屋署往往需要征询居民和其他持份者的意见，甚至取得其他业主的同意方可落实维修决定。在本报告第 4 章的**个案五**及**个案六**里，相关的咨询和商讨过程均历时数个月，以致设施损坏超过半年仍无法完成维修，情况并不理想。本署欣悉，在本署展开调查后，房屋署计划与已拆售物业屋邨最大的业主（即领展）商讨，为维修决定的咨询程序设定时限，让房屋署的人员和相关人士有一致的准则作参考（上文**第 4.21 段**）。

（二）加强对整体维修过程的监察

5.8 房屋署为公共屋邨游乐场设施的维修个案订立了跟进程序（上文**第 2.10 段，表三**），部分程序由屋邨的前线人员负责，部分则属承办商的工作。但本署留意到，房屋署并没有订立机制或系统以有效监察整个维修过程。

5.9 虽然房屋署设有电脑系统，记录并管理与承办商处理设施维修工程有关的资料，包括该署发出设施检查单和维修工程单的资料（上文**第 2.10 及 2.17 段**）。但该电脑系统记录的资料主要涉及由承办商负责的工序，并不包括房屋署内部的跟进程序。屋邨管理人员何时发现有游乐设施损坏、是否已通知工程人员进行检查及工程人员何时进行检查，都只是以人手记录在屋邨的巡查记录中。由于该些资料并非以电脑系统作记录（上文**第 3.10 段**），房屋署管理层既不知道个别设施损坏个案的情况，亦难以掌握个别屋邨，以至部门整体跟进公共屋邨游乐场设施维修事项的效率。即使房屋署有为工程人员在收到承办商的检查报告后发出维修工程单设定了 30 天的时限，但该署亦没有就此订立实质的监察措施。

5.10 本署认为，房屋署有需要改善机制，更主动及全面地去监察公共屋邨游乐场设施的整体维修过程，以确保各个维修个案获得适时跟进；检查所得的数据并有助部门日后检讨相关程序及制定优化措施，以进一步提升服务质素。长远而言，房屋署应考虑将发现设施损坏的日期和其他由房屋署前线人员负责的程序的完成日期及结果记录在电脑系统中，一方面可利用电脑系统准确并便捷地提醒前线人员适时采取跟进行动，避免遗漏，另一方面亦方便部门进行监察，可更清楚掌握整体设施维修保养工作的所需时间。

（三）加强前线人员对设施损坏状况及所须临时措施的培训

5.11 本报告第 4 章的**个案一**及**个案二**均涉及房屋署前线人员没有适时报告及跟进地垫老化和损坏的问题。本署相信，房屋署的定期巡查安排（上文**第 2.8** 及 **2.9 段**），目的就是让署方能尽早识别游乐及健体设施的损耗情况和潜在老化问题，保障使用者安全的同时，亦有助部门的工程人员制订每年修护设施的工作。倘若前线人员未能准确辨识设施的损耗情况和所涉的安全隐患，将直接影响到设施的维修保养工作的成效，也对居民构成不便，甚至安全风险。

5.12 房委会的地垫指引（上文**第 4.9 段**）对地垫维修保养的工作的指示其实相当清晰，当中包括了地垫的安全规定、检查的技巧及程序和常见损坏及相关的维修等，图文并茂。然而，在执行上，**个案一**及**个案二**都反映前线人员似乎未有完全按照地垫指引的指示去记录地垫的状况和提出检查建议，部分地垫松脱／破损严重也未有及时更换，也没有适时采取临时措施，以保障公众安全。

5.13 另一方面，房屋署要求屋邨前线人员在发现游乐场设施损坏时，按需要围封有关设施；该署亦责成负责维修相关设施的承办商要尽快围封或拆除设施的危险部分以确保其他部分能供安全使用（上文**第 2.10** 及 **2.16 段**）。然而，本报告第 4 章的**个案三**及**个案四**均反映个别房屋署职员对须尽快采取适当的临时措施，以保障游乐场使用者安全的意识不足，也没有留意承办商所置设的临时措施是否足够。此外，个案中的屋邨前线人员也没有在现场提供足够的资讯，让公众知悉相关的设施维修安排。

5.14 事实上，除了地垫间罅隙的阔度可以量度外，其他大部分地垫损耗的情况是否属严重，须否即时维修甚至更换，主要靠前线人员的判断。同样地，其他设施的损坏程度如何，须否加设临时措施以减低安全隐患，也有赖前线人员细心观察，准确评估及适时报告和跟进。因此，房屋署必须加强前线人员的培训，并提供更清晰而具体的指引，巩固他们的安全意识，促使前线人员适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进维修，并且向居民提供有关维修工程的资讯及／或张贴设施暂停使用告示。

（四）加强对承办商的监管

5.15 在「原厂保养」的策略下，设施的维修工作基本上都是由相关原厂代理商的承办商承接；而获房委会委聘的承办商数量不多，可以预期承办商之间的竞争有限。在这情况下，房委会及房屋署应更积极并严格地监管承办商的表现，促使承办商妥善地提供服务。

5.16 根据上文第 3 章的**表五**及**表八**，近年承办商大致能在房屋署所订的时限内完成相关设施的检查和维修工作。房屋署指，维修工程需时 90 天以上的个案，大多是因为承办商须配合原有设计，需较长时间特别订制配件。然而，须注意的是，大部分维修工程均被界定为较复杂；以 2019 年为例，只有不足 10%的游乐场设施维修工程被界定为性质简单。而被房屋署界定为较简单、可在 28 天内完成的维修工程，则经常出现延误；以 2019 年为例，较简单个案当中有超过 55%（21 宗），承办商未能于预计的 28 天内修妥相关设施。换言之，虽然统计上而言承办商大致能在房屋署所订的时限内完成相关设施的检查和维修工作，但实际情况是绝大部分游乐场设施损坏后，单单维修工程已需时一个月以上。房屋署实有需要加强对承办商的监管，并设法促使他们提升效率。

主动监察工程维修单的进度

5.17 本署留意到，对于出现延误的维修工程，现时房屋署主要是在工程完成后与承办商跟进延误的原因，然后为承办商的表现作评分，也会因应延误问题的严重性考虑向承办商发警告信及将其从「名册」中除名或暂时除名（上文**第 2.17** 及 **2.18 段**）。本署认为，房屋署应在发出维修工程单后，更主动地监察工程的开展和

进度，包括定期举行由合约经理主持的工程进度监察会议，以及要求承办商主动汇报工程进度。如发现工程有延误的迹象，房屋署可即时提示承办商加紧跟进，以减低出现工程延误的可能性和程度。

严正跟进延误的个案

5.18 此外，上文**第 4.25 至 4.35 段**叙述了房委会／房屋署跟进两宗维修工程延误个案的经过，当中涉及负责了大量公共屋邨游乐场设施的承办商 A。房屋署在事涉延误问题发生后五个月才正式对承办商 A 采取行动，而且主要只是向该承办商表达房委会的关注。本署认为，房屋署理应尽快跟进问题，促使承办商 A 及早正视工程延误的问题，方可整体改善游乐场设施维修工作的效率。而对于负责少量工程的承办商 B，房委会／房屋署则考虑到承办商所负责的工程数量少而最后亦完成维修，因而不考虑发出警告信或从「名册」除名等实质行动。综合该两宗个案，本署认为，对承办商在没有合理解释下出现的维修工程延误，即使有关工程最后完成，房委会／房屋署仍应迅速和严正地跟进有关情况，敦促承办商作出改善。

5.19 房委会／房屋署应检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快要求承办商跟进改善；亦应与小组委员会及审查委员会商讨，研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚，包括研究可否将承办商的评分提供予其他政府部门，让其他部门日后就工程计划评审承办商的标书时作参考。

由中央复核承办商表现的评分

5.20 对于出现延误的维修工程，虽然房屋署表示屋邨工程人员会考虑承办商是否有合理解释后进行评分，以作为部门日后的参考，但本报告第 4 章的**个案七**反映，个别工程人员的评分或会有不符合技术指引之处。本署认同，房屋署有需要为维修个案中有关承办商的评分设立中央覆检机制，以确保前线人员按相关指引为承办商作评分，如实反映承办商的表现。该署亦应就有关评分为工程人员提供更具体的指引，包括列出评分时应考虑的事项，并尽可能提供例子让负责评分的人员有所参考。

（五）积极改善游乐及健体设施的设计

5.21 2019 年施政报告提到，由于香港居住环境狭窄，地区的公共空间应为儿童提供一个有趣味的游玩地方。本署认为，长远而言，房屋署应寻求改善未来公共屋邨游乐场设施的设计，以配合市民的需求。

5.22 截至 2020 年 9 月，房屋署「名册」上只有七间设施承办商。根据房屋署的资料，在 2015 年至 2019 年，该署共收到七宗新承办商的申请，至今只有两宗申请获纳入「名册」成为承办商。对此，虽然本港市面有规模的游乐场设施供应商数目有限，本署期望房委会更积极研究如何引入更多承办商加入「名册」，增加采购设施的选择。此举亦可增加承办商之间的竞争，相信有助提升承办商在维修工作方面的表现（上文**第 5.15 至 5.20 段**）。

5.23 本署认为，现时仅靠公共屋邨的新住户填写有关对公共屋邨的整体设施的意见之问卷（上文**第 2.6 及 2.7 段**），以及在屋邨管理咨询委员会的恒常会议讨论（上文**第 2.19 段**及 **2.20 段**），根本无法收集到居民对公共屋邨游乐场设施的意见或确切了解到居民对游乐及健体设施的需要。假如需要深入了解居民对游乐场设施的设计和种类的意见，房屋署或须设计一份针对邨内游乐及健体设施的问卷，并将调查对象扩展至邨内不同年龄组别的居民，方能制订更贴近使用者需要的设计／选购方案。

5.24 另外，虽然公共屋邨游乐场的服务对象主要为邨内居民，但房屋署仍可就设计或设施更新方面，加强社区参与，集思广益。本署留意到，康乐及文化事务署（「康文署」）及香港房屋协会近年都积极改善辖下的公共游乐空间，又与不同政府部门、机构和团体合作，引入新的设计概念和元素，在辖下的公园、休憩用地及游乐场地添置或翻新游乐设施。他们亦透过举办不同活动，鼓励市民参与设计游乐场[7]。纵然香港的公共屋邨游乐场的规模通常较小，难以与康文署所管理的地区公共游乐场直接比较，但本署认为，公共屋邨游乐场的发展不应因空间的限制而原地踏步。事实上，本署留意到房屋署以往亦曾伙拍社区团体、邀请艺术家、居民、街坊和学生等参与公共屋邨艺术品的创作，包括东涌艺术径、长宏邨巨型壁

---

[7] 例如：屯门公园共融游乐场；艺术推广办事处的《城市艺裳计划：乐坐其中》计划；理大赛马会社创「骚‧In‧庐」的《跨代共融游乐空间设计比赛 骏发花园》计划。

画和秀茂坪南邨彩绘石头等[8]。本署鼓励房屋署继续这方面的工作，参考相关经验，考虑开设更多途径让公众参与公共屋邨游乐场的设计，例如邀请社区组织担任游乐环境顾问，就翻新设施广泛收集居民意见，或采用公众比赛中的设计提案等。

建议

5.25 基于是次调查所得，申诉专员向房委会及房屋署作出以下建议：

（一） 为屋邨管理人员向工程人员汇报设施损毁，以及屋邨工程人员接报后进行视察及向承办商发出设施检查单设定合理时限（上文**第 5.6 段**）；

（二） 为就维修邨内游乐或健体设施的决定咨询已拆售物业屋邨的其他业主的程序设定合理时限（上文**第 5.7 段**）；

（三） 设立有效机制和具体措施，加强监察公共屋邨游乐及健体设施的整体维修过程(上文**第 5.10 段**)；

（四） 考虑将发现设施损坏的日期和其他由房屋署前线人员负责的程序的完成日期及结果记录在电脑系统中（上文**第 5.10 段**）；

（五） 加强屋邨前线人员有关检视游乐及健体设施的工作之培训，并提供清晰指引，促使前线人员适当记录及报告设施损耗的情况，适时安排承办商跟进维修，并且适当地向居民提供有关维修工程的资讯及／或设施暂停使用告示（上文**第 5.14 段**）；

（六） 更主动监察游乐及健体设施维修工程的进度，并制定指引指示屋邨前线人员执行相关工作（上文**第 5.17 段**）；

---

8 房屋署：《公众艺术在屋邨》

（七） 检讨现时对承办商的监管制度，在发现问题后尽快向承办商跟进并要求改善；并与小组委员会及审查委员会商讨，研究加强对表现欠佳的承办商的监管措施及惩罚（上文**第 5.19 段**）；

（八） 为前线工程人员对承办商表现的评分引入中央覆检机制，并为评分准则向工程人员提供更具体的指引（上文**第 5.20 段**）；

（九） 研究如何引入更多承办商加入「名册」，增加采购设施的选择（上文**第 5.22 段**）；

（十） 考虑引入不同方法，就设计和选购公共屋邨游乐及健体设施方面增加公众参与，藉以提升公共屋邨的游乐空间之质素（上文**第 5.23 及 5.24 段**）。

鸣谢

5.26 本署进行调查期间，获房委会及房屋署的充分配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署
档案：OMB/DI/439
2020 年 10 月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK